# 电话客服个人简历范文精选18篇

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-01-14

*电话客服个人简历范文 第一篇您好！很荣幸有这样一个机会，让我给各位介绍我自己。我叫XX，毕业于xx大学主修xx专业。个性上性格开朗，亲和力强，吃苦耐劳，具有较强沟通能力和良好的团队合作精神。擅长结合企业经营、发展战略目标、资源条件和客户需求...*

**电话客服个人简历范文 第一篇**

您好！很荣幸有这样一个机会，让我给各位介绍我自己。我叫XX，毕业于xx大学主修xx专业。个性上性格开朗，亲和力强，吃苦耐劳，具有较强沟通能力和良好的团队合作精神。擅长结合企业经营、发展战略目标、资源条件和客户需求，进行相应客服战略规划与调整、工作流程再造及组织实施。具有x年在xx方面的工作经验。

在xx公司担任客服总监时，规划公司售后服务体系，包括总部管理架构、全国各区域服务队伍建设、代理服务商筛选与考核、产品测试与定型、服务质量保证相关考核指标制定。CRM系统需求制定与实施。针对销售商、服务商、管理员、技术工程师等不同对象的培训体系的设计与实施监督。

客服各系统流程设计及控制点制定，与各部门及工厂业务接口的良好运行和效率提高制定标准。部门整体运营成本计划及实施目标的实现。不断完善CallCenter管理系统平台、合理提升其各项KPI指标，降低运行成本。

我对贵公司的前途十分有信心，希望有机会和你们共同工作，为公司的发展共同努力。

**电话客服个人简历范文 第二篇**

淘宝店中客服是重要的角色，买家与卖家沟通时客服如何完满的回答各类问题，在面试的时候，招聘官会特别关注这一点，面试技巧总结淘宝客服面试问题有哪些，希望能给你一些帮助，提前备好面试回答。

1、作为淘宝客服你如何处理售后退货的问题?

面试问题回答：如果是个人原因的话，一般只能申请七天无理由退换货，这样对我们的店铺不会有影响，如果申请的是其它理由的话，需要看一下聊天记录，为什么要申请这个退款原因，如果与实际中的不符合，都是需要拒绝，价格不正确的，也需要拒绝!

2、你认为作为一个合格的淘宝客服应具备的最重要一点是什么?

面试问题回答：淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。同时我认为“生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对”。

3、在平时的淘宝客服工作中，如果暂时没有的任务，你在干什么?如果我们这里没有中差评，也不用去仓库协助打包，你觉得还有哪些可以做的呢?

(其中举例是客服售前咨询，中差评售后处理，仓库协助打包。那么如果以上三点你都暂时没有任务要做，你觉得应该做什么?)

面试问题回答：建议你回答的时候，从适合公司发展的角度需要，怎样为公司创造效益说起，如：免费帮忙推广淘宝店铺。

4、你在上一份公司试用期工资是多少?正式用的公司是多少?从试用到正式经历了多久时间?

面试问题回答：这里有一个陷阱，建议说试用期的工资不要太低，不然你在新公司的工资就跟原来的差不多了。但也要现实一点，不要说得太高。因为工资的高跟你客服能力是成正比例的。

5、你认为免费的推广具体有几种方式?列举

6、以上你所列举的，就想你说的，如果正式应聘你的时候，你觉得你能坚持做吗?

7、列举一两个你遇到过的最棘手最刁钻客户或售后情况，并告诉我你是如何解决的?这些都是淘宝客服面试可能被提及的问题，作为淘宝客服需具备一定的在日常工作中处理问题的技巧，才能让客服面试事半功倍。

**电话客服个人简历范文 第三篇**

我是卖茶的，地道的武夷山茶，从我的淘宝店开业至今，也见证了多次“双十一”的火爆场景，于是今年在不少茶友的建议下，经过与家人商议也欣然参与了今年的“双十一”活动，首次参与这种活动，也遇到了不少问题，最直接的问题就是发货问题，面对来自全国各地茶友们的订单，我和客服完全忙不过来，只能动员全家一起上阵。万幸忙碌的双十一过去了，经过“双十一”促销的洗礼，面对接下来的“双十二”，我也充满了信心，决定最大力度的回馈广大爱喝茶的朋友，全店大部分商品首次做到8折。这一活动一经上线发布，就迎来了广大朋友们的光顾，获得了大家的支持。同时我也吸取了“双十一”发货慢的教训，对不少地方远的顾客自己贴钱，选择最快的顺丰快递。顺丰，不愧是快递业的领跑者，也难怪是比其他快递价格贵，双十二当天我打包发货，没几天就收到了茶友们确认收货且好评的评价。

顾客的好评，无疑是对我们真诚付出的最大肯定，鞭策着我们更好的为广大朋友们服务，绝不因活动而降低产品质量，服务质量，恰恰相反在这个特殊时节更要全心全意的为大家送上最好的服务，因为这个时节才是真正考验商家的时刻。为什么这样说?因为在与到我淘宝店买茶的买家们交流中，听到过一件这样的事儿：去年的双十一，该买家在某店买了件衣服，而卖家以双十一量大快递紧张为由，迟迟不发货，原来是该卖家都断货了，在等进货后才给这位买家发货。后来，这位买家给了中评，也再没去该店买过东西。所以说，越是重大活动越是考验店家的时刻，如果这个时候店家依然很好，这样的店家在日常销售中也绝对差不了。

所以，面对忙碌的双十一、双十二，我提前就做足了准备，不仅精心挑选出一批好茶满足茶友们的需求，而且在服务方面更是一如既往的贴心，在双十二中甚至为较远的茶友们贴钱发顺丰快递，我的这种做法也得到了大家的支持，两场活动下来我店铺的业绩也都不错，尤其是在“双十二”活动中。活动结束后，我统计发现，活动期间在我店铺购买茶叶的朋友，老顾客明显多于新顾客，对此我由衷的感到高兴，老顾客多于新顾客说明我的茶叶和服务得到大家的认可，这将是我坚持卖好茶最大的动力，谢谢你们。

**电话客服个人简历范文 第四篇**

本人最大的特点是亲和力强，容易给人留下良好而深刻的第一印象，具有较强的随机应变能力和遇到突发情况处变不惊，保持清醒头脑和谨慎工作态度的能力。独立性强，诚实且有责任心。

我的座右铭是“吃得苦中苦，方为人上人”。做事认真细致，有耐心和毅力的我，能够换位思考和以大局为重，具有团队精神，且适应环境的能力也很强，具有良好的沟通能力和协调能力，具有良好的服务意识。

此外，我还有较强的学习创新能力，能够虚心学习，不浮躁，遇到自己不熟悉的领域，能够沉得下心来从头开始学习，从基层小事做起，能够开动脑筋。想象力丰富，喜欢运用联想和跳跃思维来解决学习和生活中的问题。

我的心理承受能力较强，能够克服和正确缓解工作中的紧张压力，每天保持微笑和乐观向上的心态。

总之，我觉得自己各方面都很适合担任客服这份工作。

客服人员是以服务为主，有时候是电话服务，有时则要上门服务，这时体现最多的除了专业知识外就是良好的服务态度了，让客户认可。所以在应聘客服自我介绍时要注意的问题很多，以下有几个问题提示，如果你全掌握了，就明白如何做应聘自我介绍了。

客服人员压力主要是受到顾客情绪的影响，时间长了会导致他对该公司的不信任。但是为了完成自己的工作而有时候又不得不违心的维护自己所供职的公司或者单位。

原因是，所谓的客服人员就是对客户使用产品或者接受服务过程中遇到的问题作出相应的回答。来维护产品或服务正常的销售。但是大多数的顾客是有问题或者说有情绪的时候才会找到客服，客服首先就成了顾客的出气筒和发泄的地方。很可能会受到言语的伤害。甚至是精神上的伤害。

解决办法是：

1、要有良好的心理调节能力，及时的调节自己的情绪。

2、要正确认识客服，这是你所从事的工作，你要知道顾客的不满和情绪并不是冲着你来的而是针对你的公司和单位。如果你能够及时有效的合理处理顾客的问题，顾客会感谢你，并且你会有种成就感。

3、要对自己的产品和服务相当了解，这样你才更清楚的知道顾客产生的问题的原因。也有助于你更快的找到解决问题的方法。

**电话客服个人简历范文 第五篇**

大家好!我叫&&，毕业于&&学校，学的是&&专业，在学校期间，我学习了丰富的专业知识，积极提高自己的能力，争取把理论知识运用到实践中。

另外，在学校中也参加过一些社团活动，比如××，在其中加强了和同学们的交流，全方面认识了团队协作的带来的效率，对团队合作和责任感有了新的感受和知识。个性上，首先是比较诚实、乐观、热情。

其次，具有团队精神，踏实努力，很强的责任心。在这里应聘贵企业的××职位，是想将自己的所学得到充分发挥，并在这里学习成长。

希望有这样的机会，能和诸位成为同事。我的情况大概就是这样，请问有什么其他方面想要了解的么?我会如实一一回答您的提问。谢谢!

**电话客服个人简历范文 第六篇**

我是一个开朗大方，性格外向，每做一件事情都要求最好，能刻苦成担每一件事情。

在校表现良好，担任班科代，生活委员，在学生会担任学习部事务，在社团部担任干事，工作要求做到最满意一做就做到最好。

自觉服从公司要求和纪律，熟悉运用本专业知识，掌握课外知识本能，带着激情去工作，可在短时间内接受新的环境及事物。

实习期间，我的工作主要是解答客服主管拔打上来的投拆电话，我认为首先要认同客户要求，根据用户提出的问题进行解答，要使用户得到合理的答案。还参与经理实施的奖励政策，通过实施和有效沟通，成功促成6家加盟客户开分店，4家加盟客户介绍朋友/亲戚与公司合作。

我坚信，自己学到的知识和勤奋努力都将取得收获，请给我一个机会，我将为公司的发展贡献自己的一份力量。

总之，我觉得自己各方面都很适合担任客服主管这份工作。

**电话客服个人简历范文 第七篇**

物业客服部，既是承载着物业与业主之间的沟通协调的一座桥梁，也是业感受到物业服务质量的一扇窗户。因此，物业客服人员工作效率的高低、服务质量的优劣，事关业主冷暖、事关\_形象，必须练好客服硬功，提高工作效率，提升服务质量。以下是我今年的工作总结。

一、真诚待业主

常言道，“顾客就是商家的上帝”。同理，业主也是物业\_的上帝。作为一名物业客服人员，必须要牢固树立“用心于人，让服务无所不在”的理念，始终用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，无微不至地关怀每一位业主，才能赢得业主对你的以诚相待。因此，物业客服人员除了要关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情，记清业主和你讲过的每一件事，尽全力为业主解决生活中的每个小麻烦。唯有如此，业主才会与你沟通，成为你的朋友赢得业主喜欢和信赖。

二、是服务要规范

规范服务是提高了工作效率、提升服务质量的重要途径。如果办事不按流程，服务没有规范，必然导致杂乱无章，导致问题处理不及时，工作效率不高效，引起业主不满，影响物业\_整体对外形象。因此，客服人员对业主报修或投诉类等问题，必须要有规范的工作流程，

三、遇事讲原则

没有规矩不成方圆。无论业主与你关系有多好，但违反原则的事一定不能做，因为每个物业\_都有最起码的制度和标准。尽全力满足业主需求是客服人员的本职工作，但有损于其他业主或物业\_利益的事却不能做。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主要公平、公正，坚持一把尺子量长短，做到用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

四、工作须敬业

敬业是干好繁琐物业工作的前提。物业管理影响着业主们的安居乐业，事关着业主们的切身利益。正规有序的小区物业管理，既可以为业主创造一个良好的生活环境，更会给业主带来每天的好心情。这就要求每个物业人尤其是物业客服人员，必须要保持兢兢业业的敬业精神，时时、处处、事事做有心人，以小区为家，把业主冷暖记心上，倾听业主意见建议，热情服务每一天，为小区创造良好的生活环境尽上自己的一份棉薄之力。

五、专业得过硬

业精于勤荒于废。接电话、收收费并非客服工作的全部。一名优秀的客服员，必须具备全面的与物业相关的专业知识。对\_其他部门的情况需要非常了解。对所管物业区域的公共设施、设备运行的基本原理、简单操作规程必须掌握。唯有如此，平时遇到常规性问题才能做出初步判断，减轻工程人员负担，尤其是遇到突发事件时，

六、工作要配合

密切配合是提高工作效率的重要抓手。工程部、外勤部、客服部等职能部门，虽然分工各不相同，但目的只有一个，那就是给广大业主提供优质、高效的服务。各职能部门只有保持及时沟通协调、相互密切配合的长效运转机制，工作效率才会提高，服务才会及时到位。客服人员接到业主的有关信息，及时反映到相关的部门，及时做好解释处理，可大大减少业主的负面情绪，既解决了问题，又展示\_雷厉风行、紧张快干的工作作风，还提升了物业\_在广大业主心中的地位。

**电话客服个人简历范文 第八篇**

毕业实习是学生完成大学全部课程后的最重要的实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。

在两个月的实习时间里，我选择了了中国移动深圳分公司作为实习单位，通过在国企进行的实地学习，让自己在校所学的专业理论知识在实践中可以得到全面系统的掌握和应用。在了解和熟悉了该公司的运作模式、经营管理方式以及员工的团作协作能力的基础上，使我能够对自己的实习作出一个报告。

很多人都想去看一下，那个甜美的声音后面究竟是怎样的一个人呢，而10086又是一个怎样的地方呢?带着这个好奇心，这个疑问我走进了中国移动深圳分公司的10086客服中心。

20\_\_年11月2日，我对中移动的客户服务中心10086的了解就从开始了!

二、实习岗位及实习过程

呼入实习

前两个月我实习的岗位是神州行10086客服，接听客户电话，提供业务的咨询、查询和办理。

进入深圳的第二天就开始了岗前培训。培训无疑是辛苦而又充实的，我们班一共28位同事一起跟着移动公司的师兄师姐学习业务，因为移动的业务品种很多，我们要学习的东西很多，而且有很多要背的知识点，还需要熟练操作好几个系统，基本上不能准点下班，甚至回到宿舍还要记忆和熟练，而且除了业务上的学习，另一项要学习的就是说话，学会保持良好的声线，要做到让客户能够感觉到你的积极态度、感觉到你的微笑，并且也要学习语言技巧，让客户信服，接收我的话。但是我和周围的同事都很努力，因为大家都相信，只有对业务的熟练掌握，才能解决和客户的问题，才能做好自己的工作，体现实习的价值。

通过学习业务、学习系统操作、旁听师兄师姐们的电话、试呼这些培训过程，我开始正式上线接听电话了。

刚开始接客户电话时特别紧张，口语很多，而且由于业务知识的不扎实，系统操作的不熟练，查询速度比较慢，很多问题都要求助师兄师姐们，甚至有客户在等待时不耐烦的挂断电话。同时也遇到了对我们的工作以及公司的业务很不理解的客户，对我发泄他们的不满情绪，客户的满意度也比较低。

刚开始，我们都是比较害怕，不够自信，怕答错，很依赖师兄师姐们，总是在面对问题时就求助师兄师姐，他们在帮我们解决之后都会和我们说，遇到问题，我们要做的是自己先思考、过滤问题，得出解决方案，而不是一味地依赖他们，我们总有要自己面对问题的一天;对业务多看多了解多熟悉，在应答客户时一定要准确、自信，让客户对你的作答可信度提高，确保你的权威性。

在接下来的几个星期里，我通过不断的训练来完善我的客服技能，而且我也在这样的训练中不断成长，各项技能也日渐纯熟，逐渐达到一个客服代表所应该达到的标准。

在这个暑假的实习培训中，我们学习到了很多平时在课堂上学不到的东西，收获可谓颇丰厚。在这里，我们学会了聆听，和客户保持良好的沟通力和并且进行换位思考，在通话中要保持和客户的互动，以礼待人，站在客户的角度急人之所急，

在客户出现不满情绪时要及时安抚并且尽己所能地帮客户解决问题。我在呼入客服岗位上学会了说话，学会了去应对在接线过程中遇到的形形色色的人;我们学会了边听边说，学会了在听的过程中去解决问题，去帮助他人，也体会到了在帮助他人听到那句谢谢后的快乐心情。

**电话客服个人简历范文 第九篇**

我是x大学xx学院的一名即将毕业的学生。今天很荣幸来到贵公司面试客服一职。

经过四年多的专业学习和大学生活的磨练，进校时天真、幼稚的我现已变得沉着和冷静。为了立足社会，为了自己的事业成功，四年中我不断努力学习，不论是基础课，还是专业课，都取得了较好的成绩。

大学期间获奖学金，优秀团员，计算机过国家一级，并通过了全国普通话测试二级乙等考试。熟练掌握了从师的基本技能。利用课余时间自学了计算机的基本操作，熟悉windows操作系统。

为提高自己的授课能力，积累教育经验，从大二开始，我在学好各门专业课的同时，还利用课余时间积极参加家教实践活动，给小学学生进行补习，使他们的成绩都有较大程度的提高，我的工作也得到了学生家长的肯定和好评。通过自己不断的努力和教学实践，我已具备一名优秀教师素质，扎实地教学基本功，较强的自学和适应能力，良好的沟通和协调能力，使我对未来的教育工作充满了信心和期望。

在大学四年间的学习、生活使我培养了责任心和吃苦耐劳的精神，让我学到了很多知识，同时在在团队合作方面有了很大的提高。我以勤勉进取的积极态度，全方位地充实锻炼自己，系统地学习和掌握了较为扎实的专业基础知识，有较强的自学能力和解决实际问题的能力。

我相信，热忱开朗，伴随着人生不断奋进中，一定会越来越精彩!“给我一个舞台，送您一台好戏”，这是我的，也是我的决心。

**电话客服个人简历范文 第十篇**

您好，我叫xx，市场营销与策划的大专学历、自考北京财贸学院设计专业。在校期间经常参与大型会议会展，并且在第九届中国(北京)国际园林博览会主展馆内担任导览主管一职，会期半年从20xx年5月18日至11月18日。

性格上有三大特点：

一大特色：善于洞察生活中的细节，对消费者需求尤为敏感！

二种态度：实以务事，虚以待人。

三个能力：令人信任的执行能力，令人放心的交际&领导能力，令人信服的分析能力总结： 局气，厚德，稳重，有面儿

一直相信命运撑握在自己手中，我改变不了这个社会，但是我可以改变我自己我一直相信，学历不代表能力 有能力才实力 有实力才给力

期望在一个地方长期发展，为公司带来最直接的效益，希望在工作中快乐成长和学习，创造属于自己的一片天。

**电话客服个人简历范文 第十一篇**

应聘淘宝客服简历常用自我介绍

1.形象好，亲和力，有责任心;有良好的语言表达能力和沟通能力;我做事认真负责，细心踏实。

2.本人性格开朗，擅长与人沟通，工作认真负责，可以很好的完成领导交给的各项工作，与同事关系融洽!相信可以胜任贵公司的工作!

3.能够独立处理棘手问题，安抚用户，态度亲和，化解矛盾，普通话标准，工作能力、学习能力强，打字快，文笔流畅有普通话等级证、话务员等级证。

4.身体健康，大专学历，物业管理专业;工作积极主动、有服务意识，亲和力强、善于与人沟通;具有4年物业管理工作经验者，有物业上岗证及助理物业管理师证书。

5.自信谦虚，努力上进，待人亲和，对工作有极高的.热情和强烈的责任心，坚信团队合作才能让工作更出色。另外，个人对英语有强烈的爱好，取得英语四级证书，并一直在努力学习中。

6.对生活乐观、积极、向上，对工作认真负责，为人处事能力强，适应能力强，应变能力强。

办公软件应用熟练，客服、接待、文员、行政助理等工作皆能胜任。

7.本人乐观开朗，积极好学，有自信，对待工作认真负责，能够吃苦耐劳，敢于挑战，喜欢结交朋友，并且能够很快融于团队。

8.我是一个性格外向的人，喜欢跟人打交道，喜欢结交朋友，对于工作认真负责，喜欢挑战新鲜的事物，学习新知识，相信没有做不到的，只有想不到的。

9.本人具有较好的沟通能力及文化素养，为人诚恳、守信，处事积极、果断，有较好的心理素质，有强烈的.进取心和高度的责任感;积极进取、脚踏实地，能够高效率地完成工作;具有较强的组织、协调能力和团队精神。

10.性格外向，在电话客服和销售方面工作经验丰富，在管理岗位也有几年的工作经验，能够积极的工作，秉持今日事今日毕的工作态度。

**电话客服个人简历范文 第十二篇**

目前所在地：无锡

户口所在地：江苏

年龄：21岁

希望应聘职位：电话客服

工作年限：1年

期望的月薪：20\_——2500之间

希望工作地区：无锡市，南京市。

个人工作经历：

公司名称：中国移动南京分公司担任职务：10086客服

工作描述：通过电话跟客户进行业务销售以及客户出现问题时候的解决，详细的介绍业务优惠等工作。

教育背景

毕业院校：南京市财经职业技术学校学历：大专外语：英语

工作能力及其他专长

对各类产品的销售都有自己的话术技巧。熟练掌握了各类的销售方式懂得如何得知顾客的感知与聆听。

在学校里曾经担任团委宣传部的干事，善于处理学校的各种活动设施与人员分配，兼口才组组长。兼绘画组负责人。

自我评价

在生活上能做到xxx积极面对，冷静处理，并且独立自信自强xxx的人生的态度。工作上是一个追求上进，敢于创新，精益求精的人。对待客户有耐心，可以跟客户有很好的沟通。

**电话客服个人简历范文 第十三篇**

客服简历模板

会计从业资格证书、初级会计电算化证书、中级会计电算化证书、中级计算机办公软件应用。

计算机水平：

可独立完成基于数据库的操作，能熟练使用用友，金蝶等会计办公软件；

熟练掌握WINDOWS的`基本操作，熟悉EXCEL操作；

熟悉一些常用软件的应用，如OFFICE应用软件；

基本掌握幻灯片操作。

本人具有比较强的专业理论知识，基础扎实且广泛，能熟练使用本专业要求的用友财务软件。思想觉悟高，做事认真仔细，目标明确，勤奋务实，有较强的适应能力和协调能力，责任感强，有团队合作精神，助人为乐，能恪守以大局为重的原则，愿意服从集体利益的需要，受过良好的教育。

主修课程：

工业会计、会计基础、出纳、经济法、统计学、财务会计、成本会计、会计管理、税务会计、审计、会计实务等主科。

月薪要求：1200元以上

**电话客服个人简历范文 第十四篇**

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊!真的感谢帮助我的人，以及公司领导给我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

从\_月\_日我到\_\_物业客服部参加岗前培训，主要工作的内容是：接听电话、接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。在我看来，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大!简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做!

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义!

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度，为更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1.肯定自己。电话客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户。\_\_销售大王\_\_\_说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

2.养成良好的习惯。有人习惯每天至少打10个电话给客户，解客户的需求，也有人每天打不到3个;有的人将下班时间定为晚上9点，也有人5点半就想着回家;有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”

3.有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

**电话客服个人简历范文 第十五篇**

个人简历

姓 名： \*\*\*

国 籍： 中国

民 族： 汉族

年 龄： 25

身 材： 162 cm kg

目前所在地： 海珠区

户口所在地： 梅州

婚姻状况： 未婚

培训认证： 诚信徽章：

求职意向及工作经历

人才类型： 普通求职

应聘职位： 财务/会计助理、行政/后勤、

工作年限： 3 职称：

求职类型： 全职 可到职日期： 一个星期

月薪要求： 面议 希望工作地区： 广州

个人工作经历：

公司名称： 起止年月：-07 ～ -02兴业银行

公司性质： 股份制企业所属行业：会计/金融/银行/保险

担任职务： 客户经理兼行政

工作描述： (此文，请注明来自：)

负责统筹处理本支行和三个合作公司pos事宜，对内协调，对外沟通。通过团队的努力，是 唯一一家完成pos机任务的支行。

熟悉个人贷款业务流程，准备签约工作，与客户面签合同，填写及审核合同，房管局入抵押，放款及后续跟踪服务。

统计业务报表及核算业绩，定期与分行零售部核对业绩，协助经理监督各项事务办理情况并负责本团队的行政工作。

这段时间的工作使自己更具有服务意识及严谨、细致、负责的工作作风和较强的团队协作精神及良好的个人素质，得到上司的好评和认可。

离职原因：

志愿者经历：

教育背景

毕业院校： 华南师范大学

最高学历： 本科

获得学位: 学士学位

毕业日期： 20\_-07-01

所学专业一： 经济学

所学专业二：

受教育培训经历：

语言能力

外语： 英语 良好

国语水平： 精通 粤语水平： 良好

工作能力及其他专长

我是一个性格开朗活泼的女生，善解人意，做事细心，责任心强，吃苦耐劳，具有很强的亲和力和一定的领导和沟通能力，富有团队合作精神。具备快速学习能力和创新能力，适应新工作环境的能力。

详细个人自传

本人毕业于7月毕业于华南师范大学经济管理学院的经济学专业。

在大学期间，我努力学习了本专业和相关专业的理论知识，并以良好的成绩来完成了所有课程，为以后的工作实践打下了牢固的理论基础。同时，我还不不懈地学习英语，并通过了大学英语国家四级考试，具有较好的听，说，读，写能力。在这个日新月异的社会，计算机高度发达，我紧跟时代步伐，认真学习了Windows基本操作，office办公软件的应用，特别是word，excel等等，并以机试优秀，笔试良好的成绩通过了国家计算机二级(Visual Basic)的考试。另外我还考取了广东省会计从业资格证书。

从事工作以来，以认真负责的态度，本人按照上级并结合实际情况与同事完成交办的任务。并得到领导及同事的好评。

**电话客服个人简历范文 第十六篇**

性别：男

年龄：26

婚姻状况：未婚

户籍：江苏徐州市

现所在地：江苏无锡市

学历：大专

工作年限：2年

个人评价

敢于拼搏，永不服输。谦虚谨慎，敢于承担责任。喜欢接受新事物，喜欢创新。

求职意向：客服

工作类型全职/兼 职待遇要求￥元/月（可面议）

希望地区江苏无锡市

要求住房不需提供住房

发展方向能够把握市场，将个人能力不断提升，将经营的事业做出更高的成就。

目前状况我目前处于离职状态，可立即上岗

教育/培训背景

时间学校专业学历

**电话客服个人简历范文 第十七篇**

我于20\_\_年X月X日正式在客服部工作，试用期X个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的X个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对\_\_有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了\_\_“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为\_\_的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是电话客服及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过X月中旬去\_\_的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为\_\_的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**电话客服个人简历范文 第十八篇**

作为电话客服人员，在以往的工作中，我就一直在不断地探索，试图通过自己的努力在电话客服工作中取得更多的成就，以下是我上半年的客服工作总结。

一、完善自身的心理素质

一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自我的心理素质。对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

二、做好电话客服工作

在平常的电话客服中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

三、注重团队合作

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将电话客服工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

很幸运的是，我们客服中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将电话客服工作日臻完善地进行下去。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

十分节俭，珍惜食物xxx年，xxx从上海调到中央，担任xxx中央xxx。此后，他的生活从上海转到了北

【爱情文章】 日期：20\_-01-10

经过交流会，知道了如何做一名优秀的学生干部，管好一个班级是不容易的。在培训中，我们进行了一系列的活动

【爱情文章】 日期：20\_-12-14

【摘要】水纹是我们十分熟悉的表示吉祥寓意的装饰纹样，也被称为涡旋纹，是工艺美术的一种。有光明、光荣、

【爱情文章】 日期：20\_-05-07

打开文本图片集摘要：民间文学经过多年的积累和沉淀，已经成为人民宝贵的精神财富之一，其中蕴含的文化价值

【爱情文章】 日期：20\_-01-19

东乡族是甘肃省三个特有的少数民族之一，其民族文化意蕴丰厚，源远流长。东乡族文学是其文化的重要组成部分

【爱情文章】 日期：20\_-01-24

导语：节约粮食，是我们每个公民应尽的义务，而不是说你的生活好了，你浪费得起就可以浪费。那么，接下来，我们一起看看下面的有关节约粮食的小故事，一起做个节约粮食的公民...

【爱情文章】 日期：20\_-02-07

“昀”读yun，是二声。昀是日光的意思，出自于《玉篇》——昀，日光也。多用于人名，如纪昀，即纪晓岚；

【爱情文章】 日期：20\_-12-20

摘要：中国的音乐文化源远流长、博大精深，距今六千七百年至七千余年的新石器时代，先民们可能已经可以烧制

【爱情文章】 日期：20\_-01-10

青春有时候极为短暂，有时候却极为冗长。我很知道，因为，我也曾如你一般的年轻过。在教室的窗前，我也曾和

【爱情文章】 日期：20\_-02-20

束脚裤比较适合脚腕部分比较瘦的人穿，脚踝较粗、腿不直或者小腿较粗的人就不太适合穿束脚裤了。近几年

【爱情文章】 日期：20\_-12-29

沂蒙精神党性教育学习心得八篇9月16日至20日，在县委县直机关工委的统一组织下，我参加了机关党务干部

【亲情文章】 日期：20\_-11-23

大学生生涯规划实践报告13篇大学生生涯规划实践报告篇1一、个人基本情况本人于20\_\_\_\_年9月考入\_

【亲情文章】 日期：20\_-04-08

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！